

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทยเริ่มต้นมานานกว่า 50 ปี โดยเริ่มจากธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน ธุรกิจผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลม ธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นแฟรนไชส์จากต่างประเทศ ส่วนแฟรนไชส์ของคนไทยมีการริเริ่มมานานกว่า 20 ปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 แต่มีการขยายตัวเป็นไปอย่างช้าๆ ธุรกิจแรกๆ ที่พยายามผลักดันการขยายงานโดยใช้รูปแบบแฟรนไชส์เป็นธุรกิจด้านร้านอาหารและร้านค้าแบบมินิมาร์ท จนกระทั่งช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2540 ความต้องการลงทุนในธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่ำ ผู้ลงทุนไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ และใช้เงินลงทุนจำนวนไม่สูงมากนัก ทำให้ธุรกิจแฟรนไชส์ได้รับความนิยมและมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างธุรกิจแฟรนไชส์ในประเทศไทย มีดังนี้คือ

ประเภทร้านอาหาร ได้แก่ ร้านกาแฟแบล็คแคนยอน ภัตตาคารบุฟเฟต์ญี่ปุ่น โออิชิ ใگوی่าง เซสเตอร์กริลล์ ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดแมคโดนัลด์ ไอศกรีมบัตส์ ไอศกรีมบาสกิน รอบบิ้นส์ เป็นต้น

ประเภทสถาบันการศึกษา ได้แก่ สถาบันศิลปะสร้างสรรค์ Artino โรงเรียนภาษาจีนศึกษา โรงเรียนสอนภาษาสเปซ อิงลิช โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ BCC โรงเรียนสอนภาษาและภูมิปัญญาตะวันออก คูมองแฟรนไชส์การศึกษา เป็นต้น

ประเภทร้านหนังสือ ได้แก่ ดอกหญ้า ร้านนายอินทร์ เออาร์ฟอรัอยู่ เป็นต้น

ประเภทร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ เซเว่นอีเลฟเว่นจากสหรัฐอเมริกา แฟมิลีมาร์ทจากญี่ปุ่น เฟรชมาร์ทและ 7-ชอป ที่พัฒนาโดยคนไทย

ร้านค้าปลีกเซเว่นอีเลฟเว่นหรือร้านสะดวกซื้อเป็นหนึ่งในธุรกิจแฟรนไชส์ที่ดำเนินกิจการในประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2470 โดยบริษัท เซเว่นอีเลฟเว่น อิงค์ (เซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น) จำกัด ที่โอคลิฟ เมืองคัลลิส มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา เริ่มกิจการด้วยการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำแข็ง และเริ่มขยายกิจการในปีเดียวกันด้วยการนำสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น นม ขนมห้าง สบู่ มาจำหน่ายควบคู่ด้วย ซึ่งกลายเป็นจุดกำเนิดของกิจการค้าปลีกลักษณะคอนวีเนียนสโตร์ โดยใช้ชื่อร้านว่า “Tote'm Store” และในปี พ.ศ. 2489 จึงได้เปลี่ยนชื่อร้านเป็น “เซเว่นอีเลฟเว่น” ดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและบริการต่างๆ เซเว่นอีเลฟเว่น ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อด้วยทำเลร้านค้า การจัดร้านที่สะดวกในการเลือกซื้อ และมีความทันสมัย สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคของประชากรในยุคปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2506 ร้านค้า

ปลีกเซเว่นอีเลฟเว่น เริ่มขยายกิจการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบแฟรนไชส์ จนกิจการได้ขยายออกไปในมตรัฐต่างๆ ที่สหรัฐอเมริกา พร้อมกับการพัฒนาคิดค้นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ปี พ.ศ. 2514 ได้เริ่มขยายกิจการไปในภูมิภาคต่างๆ ของโลก โดยเริ่มจากประเทศในแถบยุโรป และในปี พ.ศ. 2516 ก็เข้าไปเปิดดำเนินการในประเทศญี่ปุ่น และประเทศอื่นๆ ทั่วโลกในเวลาต่อมา

ร้านค้าปลีกเซเว่นอีเลฟเว่นจัดตั้งขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531 โดยบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เริ่มจากแนวคิดว่าการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยเป็นผลให้วิถีชีวิตของผู้คนต้องเร่งรีบแข่งกับเวลา ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น การดำเนินธุรกิจของเซเว่นอีเลฟเว่น จึงเป็นธุรกิจค้าปลีกที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในสภาพสังคมปัจจุบันเป็นอย่างดี จึงยื่นคำสัญญาซื้อสิทธิการประกอบการ (license) ในประเทศไทย จากบริษัท เซาท์แลนด์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ปี พ.ศ. 2542 ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทใหม่เป็น เซเว่นอีเลฟเว่น อิงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจของบริษัทที่ขยายตัว และขยายการบริการออกไปอย่างกว้างขวาง) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภคที่ทันสมัยและก่อให้เกิดการกระจายสินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

ร้านค้าปลีกดั้งเดิม แม้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็มีช่องว่างในการทำการตลาด จากทำเลที่ตั้ง การบริการ การปิดร้านในเวลากลางคืน ขณะที่การใช้ชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป คนทำงานหนัก และกลับบ้านดึก หรือบางกลุ่มทำงานในเวลากลางคืน ทำให้พลาดโอกาสไม่สามารถซื้อสินค้าที่ต้องการจากร้านค้าได้ ประกอบกับพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง ต้องการความสะดวก สินค้าทันสมัย คุณภาพดี สามารถเลือกสรรและเปรียบเทียบสินค้าได้จนเป็นที่พอใจ จึงเป็นช่องว่างที่ทำให้เกิดร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ให้บริการ 24 ชม. เพื่อตอบสนองและดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค มีการออกแบบร้านที่ทันสมัย สว่าง สะอาด อากาศเย็นสบาย จัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่เพื่อความสวยงาม และเป็นระเบียบ บริการทันสมัย สะดวก รวดเร็ว จนกลายเป็นภาพลักษณ์ของเซเว่นอีเลฟเว่น ที่สามารถสร้างเป็นค่านิยมของการซื้อสินค้าให้เกิดขึ้นในคนรุ่นใหม่ จุดเด่นที่ทำให้ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นได้เปรียบเหนือกว่าร้านค้าปลีกดั้งเดิมและร้านสะดวกซื้อทั่วไป คือ

ประการแรก ทำเลของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในทำเลที่ดีที่มีผู้คนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก การเลือกทำเลที่เหมาะสมช่วยให้สามารถนำเสนอความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าให้แก่ลูกค้า และทำให้เครื่องหมายการค้า 7-Eleven เป็นที่รู้จักในหมู่ผู้บริโภค

ประการที่สอง ระบบการกระจายสินค้า เซเว่นอีเลฟเว่นมีศูนย์กระจายสินค้าหลักที่ทันสมัย ทำให้สามารถจัดการและควบคุมการกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้ร้านเซเว่น

อีเลฟเว่นมีสินค้าที่มีคุณภาพสดใหม่อยู่เสมอ พอเพียงต่อความต้องการของลูกค้าและไม่ต้องเก็บสินค้าคงคลังไว้มากเกินความจำเป็น

ประการที่สาม การนำเอาระบบการบริหารจากเซเว่นอีเลฟเว่น อิงค์ ซึ่งเป็นระบบที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาประยุกต์ร่วมกับระบบที่พัฒนาขึ้นเองให้เข้ากับสภาพตลาดในประเทศไทย

ประการที่สี่ ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เซเว่นอีเลฟเว่นมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยโดยแต่ละร้านจะสรุปยอดขายเป็นรายวันและระดับสินค้าคงคลังเป็นรายเดือน และรายงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังสำนักงานใหญ่ ทำให้สำนักงานใหญ่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการตัดสินใจสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ประการสุดท้าย เครือข่ายร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่ครอบคลุม จากการมีสาขาที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางและมีระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างร้านกับสำนักงานใหญ่และศูนย์กระจายสินค้าทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากเครือข่ายดังกล่าวในการเพิ่มรูปแบบของการขายสินค้าและการให้บริการใหม่ๆ เช่น การเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส การสั่งซื้อสินค้าทาง 7 - Catalog เป็นต้น ซึ่งการขายสินค้าและการให้บริการต่างๆเหล่านี้เป็นส่วนช่วยเพิ่มรายได้ให้กับร้านเซเว่นอีเลฟเว่น และช่วยให้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

เครือข่ายของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กระจายอยู่มากกว่า 3,000 สาขาทั่วประเทศ และมากกว่า 60 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งที่เป็นร้านของบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) บริหารเอง ร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต และร้านค้าแฟรนไชส์ โดยมีเป้าหมายให้เป็นร้านสะดวกซื้อที่บริการอาหารและเครื่องดื่มครบวงจร เน้นการขายสินค้ากลุ่มบริโภคให้มากขึ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า และยังมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูงกว่าสินค้ากลุ่มอุปโภค

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีการดำเนินการ 3 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ร้านค้าซึ่งดำเนินการโดยบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นร้านที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของและบริหารงานเองทั้งหมด โดยจะเป็นผู้ลงทุนในอุปกรณ์ต่างๆ และต้นทุนสินค้า รวมทั้งเป็นผู้บริหารร้าน โดย ณ สิ้นปี 2547 มีร้านสาขาซึ่งดำเนินการโดยบริษัทฯ จำนวน 1,782 สาขา คิดเป็นร้อยละ 62 ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้งหมด (ตารางที่ 1.1)

ลักษณะที่สอง ร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต (Sub Area License) เป็นร้านที่บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ทำสัญญาอนุญาตให้สิทธิช่วงแก่บุคคลภายนอกในการเปิดร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเฉพาะในอาณาเขตใดอาณาเขตหนึ่ง ซึ่งผู้รับสิทธิช่วงจะเป็นผู้บริหารร้านเองหรือขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์ให้แก่บุคคลภายนอกก็ได้ ในขณะที่บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จะให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านต่างๆตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน โดย ณ สิ้นปี 2547 มี

ร้านค้าประเภทนี้ จำนวน 156 สาขา คิดเป็นร้อยละ 6 ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้งหมด (ตารางที่ 1.1) การให้สิทธิช่วงในอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่จังหวัดตามภาคต่างๆ คือ

ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน บริษัทที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต คือบริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือต้นตราภัณฑ์

ภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วยจังหวัด ภูเก็ต พังงา กระบี่ ตรัง ระนอง บริษัทที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต คือบริษัท งานหนึ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครืองานทวิ

ภาคใต้ตอนล่าง ประกอบด้วยจังหวัด ยะลา ปัตตานี นราธิวาส บริษัทที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต คือบริษัท ยะลาศรีสมัย จำกัด

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประกอบด้วยจังหวัด อุบลราชธานี ศรีสะเกษ สุรินทร์ อำนาจเจริญ บริษัทที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต คือบริษัท ซี.เอ็น.บี (1993) จำกัด

ลักษณะสุดท้าย ร้านค้าแฟรนไชส์ เป็นร้านที่บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ทำสัญญาอนุญาตให้บุคคลภายนอกเปิดร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นการให้สิทธิประกอบการ 1 สาขา ต่อ 1 สัญญา ซึ่งสัญญาของแต่ละร้านค้าแฟรนไชส์อาจมีรายละเอียดและเงื่อนไขที่แตกต่างกันในบางเรื่อง อาทิเช่น หน้าที่การดำเนินงานและการบริหารร้าน ค่าใช้จ่ายและเงินลงทุน ค่าต้นทุนสินค้า รวมไปถึงส่วนแบ่งผลกำไรจากการจำหน่ายสินค้าและบริการ อย่างไรก็ตาม การจำหน่ายสินค้าและการให้บริการแก่ลูกค้าจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดย ณ สิ้นปี 2547 มีร้านค้าประเภทนี้ จำนวน 923 สาขา คิดเป็นร้อยละ 32 ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้งหมด (ตารางที่ 1.1)

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเริ่มเปิดดำเนินการสาขาแรกในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2532 โดยในระยะแรกบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการแต่เพียงผู้เดียว จนถึงปี 2534 จึงเริ่มมีการนำระบบแฟรนไชส์มาใช้เพื่อช่วยให้การขยายสาขาทำได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะสร้างความโดดเด่นของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมากยิ่งขึ้นด้วย โดยการขายสิทธิช่วงในอาณาเขตให้แก่ บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด เพื่อเปิดดำเนินการสาขาแรกในจังหวัดเชียงใหม่ คือสาขาห้วยแก้ว พร้อมทั้งมีการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์สาขาแรกคือสาขาชอยกิ่งเพชร ถนนเพชรบุรี กรุงเทพมหานคร โดย ณ สิ้นปี 2534 มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั้งหมด 70 สาขา แบ่งเป็นร้านค้าซึ่งดำเนินการโดยบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 สาขา ร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต จำนวน 4 สาขา และร้านค้าแฟรนไชส์ จำนวน 6 สาขา หลังจากนั้นร้านค้าเซเว่นอีเลฟเว่นก็มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องทั้งสามลักษณะ แต่สัดส่วนการขยายสาขาโดยเป็นร้านค้าที่บริษัทฯดำเนินการเองจะเป็นสัดส่วนมากที่สุด อย่างไรก็ตามในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ถึงปี 2542 ส่งผลกระทบต่อร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขตและร้านค้าแฟรนไชส์ ทำให้ต้องมีการปิดสาขาในบางสาขาที่ไม่สามารถทำกำไรได้ หลังจากนั้นตั้งแต่ปี 2543 ถึงปี 2547 การขยายสาขาก็มีอย่างต่อเนื่อง โดย ณ สิ้นปี 2547 มีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้น 2,861 สาขา แบ่งเป็นร้านค้าซึ่งดำเนินการโดยบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น

จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,782 สาขา ร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต จำนวน 156 สาขา และ ร้านค้าแฟรนไชส์ จำนวน 923 สาขา อย่างไรก็ตามสัดส่วนของร้านค้าที่บริษัทดำเนินการเองเป็น สัดส่วนที่มากที่สุด แต่อัตราการเพิ่มของสาขาที่เป็นร้านค้าแฟรนไชส์จะมีอัตราการเพิ่มมากที่สุด โดยจากปี 2546 มีร้านค้าแฟรนไชส์จำนวน 662 สาขา และเพิ่มเป็นจำนวน 923 สาขา ในสิ้นปี 2547 โดยเพิ่มขึ้นจำนวน 261 สาขา คิดเป็นอัตราการเพิ่มร้อยละ 39 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 จำนวนร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในประเทศไทย ในปี 2532 – 2547

หน่วย : จำนวนสาขา

ปี \ ดำเนินการ	บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น	ร้านค้าที่ได้รับ สิทธิช่วงอาณาเขต	ร้านค้าแฟรนไชส์	รวม
2532	7	0	0	7
2533	27	0	0	27
2534	60	4	6	70
2535	130	13	15	158
2536	202	33	36	271
2537	256	58	86	400
2538	288	86	179	553
2539	347	99	269	715
2540	508	92	302	902
2541	716	92	296	1,104
2542	959	74	291	1,324
2543	1,137	81	303	1,521
2544	1,278	89	355	1,722
2545	1,503	102	437	2,042
2546	1,608	127	662	2,397
2547	1,782	156	923	2,861

ที่มา : บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2548)

การขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์ สามารถแบ่งเป็นรูปแบบต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ คือ

- รูปแบบ A เป็นร้านค้าของบุคคลภายนอกที่มาขอซื้อสิทธิแฟรนไชส์ในการดำเนินงาน และบริหารร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยเงินลงทุนต่างๆ ได้แก่ ค่าตกแต่งปรับปรุงร้าน ค่าธรรมเนียม และค่าต้นทุนสินค้า เป็นความรับผิดชอบของแฟรนไชส์ซี ขณะที่ แฟรนไชส์ซอร์จะให้การสนับสนุนการออกแบบร้าน การจัดสินค้า การฝึกอบรมพนักงาน การส่งเสริมการขายและการโฆษณาทั่วประเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการแบ่งผลกำไร คือแฟรนไชส์ซีได้รับร้อยละ 65 ของกำไรขั้นต้นจากการขายสินค้าและบริการ และแฟรนไชส์ซีต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการบริหารร้านทั้งหมด แต่ปัจจุบันร้านค้าแฟรนไชส์รูปแบบ A ได้ปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบ A Modify ทั้งหมดแล้ว (ตารางที่ 1.2)

- รูปแบบ A Modify เป็นร้านค้าแฟรนไชส์รูปแบบ A เดิม ที่มีการแก้ไขข้อตกลงให้แฟรนไชส์ซอร์เป็นผู้รับผิดชอบค่าต้นทุนสินค้า ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารสินค้า เนื่องจากแฟรนไชส์รูปแบบ A เดิม แฟรนไชส์ซีเป็นผู้รับผิดชอบค่าต้นทุนสินค้า ฉะนั้นร้านที่ต้องการประหยัดต้นทุนค่าสินค้าจะสั่งซื้อสินค้าจำนวนน้อยกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น ทำให้สินค้าบางชนิดขาดจากชั้นวางสินค้า สูญเสียโอกาสในการขาย ทำให้ยอดขายลดลง กำไรขั้นต้นลดลง ฉะนั้น ตั้งแต่ปี 2543 จึงมีการปรับเปลี่ยนการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์จากรูปแบบ A มาเป็นรูปแบบ A Modify เพราะรูปแบบ A Modify แฟรนไชส์ซอร์จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าสินค้า ทำให้การสั่งซื้อสินค้าได้จำนวนตามมาตรฐาน เพิ่มโอกาสในการขาย โดยหลักการเปลี่ยนจากแฟรนไชส์รูปแบบ A เป็นรูปแบบ A Modify คือแฟรนไชส์รูปแบบ A ที่หมดอายุสัญญา ถ้าประสงค์จะต่อสัญญาต้องต่อสัญญาใหม่เป็นรูปแบบ A Modify เท่านั้น ไม่มีการต่อสัญญาเป็นรูปแบบ A ส่วนแฟรนไชส์รูปแบบ A ที่ยังไม่หมดอายุสัญญา สามารถเปลี่ยนรูปแบบเป็นรูปแบบ A Modify ได้ทันที (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2 แฟรนไชน์รูปแบบ A และรูปแบบ A Modify

รายละเอียด	รูปแบบ A	รูปแบบ A Modify
	ภาระรับผิดชอบ	ภาระรับผิดชอบ
1. การจดทะเบียนนิติบุคคล	แฟรนไชน์ซีเป็นเจ้าของร้าน	แฟรนไชน์ซอร์เป็นเจ้าของร้าน
2. สินค้า	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซอร์
3. ค่าเช่าอาคาร	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซอร์จ่าย ค่าตอบแทนการอนุญาตให้ ใช้สถานที่ 1 % ของกำไร ขั้นต้น
4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบ POS	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซี
5. ทรัพย์สินและการตกแต่ง	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซี
6. ภาษีโรงเรือน	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซอร์
7. ค่าใบอนุญาตต่างๆ	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซอร์
8. ค่าใช้จ่ายภายในร้าน	แฟรนไชน์ซี	แฟรนไชน์ซี
9. กำไรระดับร้าน	ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงาน	ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงาน
10. ส่วนแบ่งรายได้ ของแฟรนไชน์ซี	65 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ	63.50 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ
ส่วนแบ่งรายได้ ของแฟรนไชน์ซอร์	35 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ	36.50 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ
11. อายุสัญญา	10 ปี	- ตามอายุสัญญาที่เหลือจาก รูปแบบ A - กรณีต่อสัญญา 5 ปี
12. เงินลงทุน	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท

ที่มา : บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2546)

• รูปแบบ B เป็นร้านค้าที่แฟรนไชน์ซีทำหน้าที่บริหารร้านโดยแฟรนไชน์ซอร์ยังเป็นเจ้าของร้านอยู่ แฟรนไชน์ซีจะจ่ายค่าธรรมเนียมแรกเข้าเพื่อทำสัญญาเป็นผู้บริหารร้าน ในขณะที่แฟรนไชน์ซอร์เป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบค่าต้นทุนสินค้าและค่าอุปกรณ์ต่างๆ การแบ่งรายได้จากการดำเนินงานมี 2 ส่วนดังนี้คือ ส่วนแรกแฟรนไชน์ซีจะได้รับรายได้จากการบริหารร้านเริ่มต้นที่

10,000 บาทต่อเดือน ส่วนที่สองรายได้จากกำไรส่วนเพิ่ม คือถ้าแฟรนไชส์สามารถบริหารร้านทำให้กำไรขั้นต้นเพิ่มขึ้นมากกว่าเป้าหมายที่บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน)กำหนด กำไรขั้นต้นส่วนที่เพิ่มขึ้นแฟรนไชส์จะได้รับอัตราส่วนร้อยละ 20 ของกำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้น 5,000 บาท และได้รับอัตราส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทุกๆ 5,000 บาท ของกำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้น โดยแฟรนไชส์ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการบริหารร้านทั้งหมดยกเว้นค่าไฟฟ้า แฟรนไชส์ซอร์รับผิดชอบร้อยละ 50 รวมทั้งค่าเช่าและภาษีโรงเรือน แฟรนไชส์ซอร์รับผิดชอบทั้งหมด (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 แฟรนไชส์รูปแบบ B

รายละเอียด	ภาระรับผิดชอบ
1. การจดทะเบียนนิติบุคคล	แฟรนไชส์ซอร์เป็นเจ้าของร้าน
2. สินค้า	แฟรนไชส์ซอร์
3. ค่าเช่าอาคาร	แฟรนไชส์ซอร์
4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบ POS	แฟรนไชส์ซอร์
5. ทรัพย์สินและการตกแต่ง	แฟรนไชส์ซอร์
6. ภาษีโรงเรือน	แฟรนไชส์ซอร์
7. ค่าใบอนุญาตต่างๆ	แฟรนไชส์ซอร์
8. ค่าใช้จ่ายภายในร้าน	แฟรนไชส์ซี
9. กำไรระดับร้าน	ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงาน
10. ส่วนแบ่งรายได้ของแฟรนไชส์ซี	เริ่มต้นที่ 10,000 บาทต่อเดือน และรายได้จากกำไรส่วนเพิ่ม
11. อายุสัญญา	6 ปี
12. เงินลงทุน	1,500,000 บาท

ที่มา : บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2546)

• รูปแบบ C มีลักษณะคล้ายกับร้านค้าแฟรนไชส์รูปแบบ A Modify และรูปแบบ B แต่จะแตกต่างกันในจำนวนเงินลงทุน ค่าใช้จ่ายบางประเภทและการแบ่งรายได้จากผลการดำเนินงาน โดยมีการแบ่งผลกำไร คือแฟรนไชส์ซีได้รับร้อยละ 54 ของกำไรขั้นต้นจากการขายสินค้าและบริการ โดยแฟรนไชส์ซีต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการบริหารร้านทั้งหมด ยกเว้นค่าเช่าและภาษี

โรงเรียนแฟรนไชส์ซอร์เป็นผู้รับผิดชอบ ในที่นี้จะทำการเปรียบเทียบการดำเนินงานร้านรูปแบบ A Modify และรูปแบบ C ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีอยู่ในขณะนี้ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4 แฟรนไชส์รูปแบบ A Modify และ รูปแบบ C

รายละเอียด	รูปแบบ A Modify	รูปแบบ C
	ภาระรับผิดชอบ	ภาระรับผิดชอบ
1. การจดทะเบียนนิติบุคคล	แฟรนไชส์ซอร์เป็นเจ้าของร้าน	แฟรนไชส์ซอร์เป็นเจ้าของร้าน
2. ค่าสินค้า	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
3. ค่าเช่าอาคาร	แฟรนไชส์ซอร์จ่าย ค่าตอบแทนการอนุญาตให้ ใช้สถานที่ 1 % ของกำไร ขั้นต้น	แฟรนไชส์ซอร์
4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบ POS	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
5. ทรัพย์สินและการตกแต่ง	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
6. ภาษีโรงเรียน	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
7. ค่าใบอนุญาตต่างๆ	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
8. ค่าใช้จ่ายภายในร้าน	แฟรนไชส์ซอร์	แฟรนไชส์ซอร์
9. กำไรระดับร้าน	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
10. ส่วนแบ่งรายได้ ของแฟรนไชส์ซอร์	63.50 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ	54 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ
ส่วนแบ่งรายได้ ของแฟรนไชส์ซอร์	36.50 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ	46 % ของกำไรขั้นต้น จากการขายสินค้าและบริการ
11. อายุสัญญา	- ตามอายุสัญญาที่เหลือจาก รูปแบบ A - กรณีต่อสัญญา 5 ปี	10 ปี
12. เงินลงทุน	3,000,000 บาท	2,500,000 บาท

ที่มา : บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) (2546)

สำหรับธุรกิจร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ได้รับสิทธิช่วงในอาณาเขต สามารถดำเนินธุรกิจได้ 2 ลักษณะคือ

ลักษณะแรก บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจเอง โดยบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ผู้ให้อนุญาตสิทธิช่วงในอาณาเขตจะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมการขายและการโฆษณา การฝึกอบรมพนักงาน การเป็นที่ปรึกษาในการบริหารงาน โดยในระยะแรกของการดำเนินธุรกิจคือตั้งแต่ปี 2534 ถึงปี 2539 บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจเองทั้งหมดโดยเริ่มเปิดดำเนินการสาขาแรกคือสาขาหัวแก้ว

ลักษณะที่สอง ร้านค้าแฟรนไชส์เป็นร้านที่บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด ทำสัญญาอนุญาตให้บุคคลภายนอกเปิดร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการขายสิทธิบริหารร้านค้าแฟรนไชส์ 1 สาขา ต่อ 1 สัญญา ร้านค้าแฟรนไชส์ในจังหวัดเชียงใหม่เริ่มมีการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์สาขาแรกตั้งแต่ปี 2540 คือสาขาหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์ในระยะแรก จะขายสิทธิเฉพาะรูปแบบ A เท่านั้น จนต่อมาร้านค้าแฟรนไชส์รูปแบบ A ได้ปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบ A Modify ในปี 2543 หลังจากนั้นการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์ให้แก่ผู้สนใจลงทุนรายใหม่จะขายสิทธิเฉพาะรูปแบบ C เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ ซึ่งรูปแบบ C จะให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า แม้การลงทุนจะสูงกว่าแต่อายุสัญญาการดำเนินงานนานกว่ารวมทั้งผลตอบแทนไม่จำกัดขึ้นอยู่กับยอดขายและกำไรขั้นต้นที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540 ถึงปี 2542 บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด ก็ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์นี้เช่นกัน จึงทำให้ไม่มีการขยายสาขาในช่วงเวลาดังกล่าว จนกระทั่งปี 2543 เริ่มมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้น โดย ณ สิ้นปี 2543 มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 23 สาขา แบ่งเป็นร้านค้าซึ่งดำเนินการโดยบริษัทฯ จำนวน 20 สาขา คิดเป็นร้อยละ 87 และร้านค้าแฟรนไชส์ จำนวน 3 สาขา คิดเป็นร้อยละ 13 หลังจากนั้นร้านเซเว่นอีเลฟเว่นมีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยสัดส่วนการขยายสาขาส่วนใหญ่ยังเป็นร้านค้าที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ ณ สิ้นปี 2547 มีร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 สาขาแบ่งเป็นร้านค้าซึ่งดำเนินการโดยบริษัทฯ จำนวน 48 สาขา คิดเป็นร้อยละ 87. และเป็นร้านค้าแฟรนไชส์ จำนวน 7 สาขา คิดเป็นร้อยละ 13 (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5 จำนวนร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2540 - 2547

หน่วย : จำนวนสาขา

ผู้ดำเนินการ ปี	บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด	ร้านค้าแฟรนไชส์	รวม
2540	19	1	20
2541	19	1	20
2542	19	1	20
2543	20	3	23
2544	25	4	29
2545	30	6	36
2546	40	6	46
2547	48	7	55

ที่มา : บริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด (2548)

จากการดำเนินการขายสิทธิร้านค้าแฟรนไชส์ของบริษัท ขอยส์มินิสโตร์ จำกัด ตั้งแต่ปี 2540 ถึงปี 2547 ร้านค้าแฟรนไชส์ในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งสิ้น 7 สาขา แบ่งเป็นรูปแบบ A Modify จำนวน 1 สาขาและรูปแบบ C จำนวน 6 สาขา จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษารูทกิจนี้โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของผู้ที่ต้องการลงทุนซื้อสิทธิแฟรนไชส์ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นรูปแบบ C โดยแบ่งพื้นที่เป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่ม A คือร้านที่มียอดขายตั้งแต่ 45,001 บาทต่อวันขึ้นไป และกลุ่ม B คือร้านที่มียอดขายตั้งแต่ 30,000 – 45,000 บาทต่อวัน ตลอดจนการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสองกลุ่ม ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจลงทุนธุรกิจแฟรนไชส์ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของโครงการลงทุนธุรกิจแฟรนไชส์ประเภทร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการจากร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจลงทุนในธุรกิจแฟรนไชส์ร้านสะดวกซื้อ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจลงทุน
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นหรือร้านสะดวกซื้ออื่น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนงาน การกำหนดกลยุทธ์ และการบริหารจัดการร้านสะดวกซื้อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ทำการวิเคราะห์ถึงต้นทุนและผลตอบแทนทางการเงินของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเฉพาะรูปแบบ C ในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นเวลา 10 ปี โดยจะศึกษาร้านที่มียอดขายตั้งแต่ 30,000 บาทต่อวันขึ้นไป ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่ม A คือร้านที่มียอดขายตั้งแต่ 45,001 บาทต่อวันขึ้นไป

กลุ่ม B คือร้านที่มียอดขายตั้งแต่ 30,000 – 45,000 บาทต่อวัน

นอกจากนี้ยังทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการจากร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในร้านกลุ่ม A และกลุ่ม B

1.5 นิยามศัพท์

แฟรนไชส์ (Franchise) คือกระบวนการทางธุรกิจที่ธุรกิจหนึ่งๆ ได้พัฒนาวิธีการและรูปแบบ จนได้รับการพิสูจน์ด้วยระยะเวลาแล้วว่าประสบความสำเร็จในการประกอบการและการจัดการธุรกิจในระดับหนึ่ง และได้ถ่ายทอดสิทธิ์ในการประกอบธุรกิจ ตามวิธีการและรูปแบบดังกล่าวพร้อมกับตัวสินค้าหรือบริการ ให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นภายใต้ตราหรือเครื่องหมายการค้า/บริการอันหนึ่งอันใด โดยกระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมระหว่างบุคคล 2 กลุ่มในข้างต้น ในบางกรณีอาจรวมถึงกลุ่มบุคคลอื่นด้วย

แฟรนไชส์ซอร์ (Franchisor) คือบุคคลผู้เป็นเจ้าของตราหรือเครื่องหมายการค้า/บริการ ซึ่งได้คิดค้นและพัฒนาวิธีการอันได้รับการพิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จในการประกอบการและการจัดการธุรกิจ ที่สามารถทำเลียนและดำเนินการ โดยกลุ่มบุคคลอื่นได้

แฟรนไชส์ซี (Franchisee) คือบุคคลผู้ได้รับสิทธิ์ในการจำหน่ายและดำเนินการธุรกิจภายใต้รูปแบบและตราหรือเครื่องหมายการค้า/บริการอันมีแฟรนไชส์ซอร์เป็นเจ้าของ โดยแฟรนไชส์ซีที่ร่วมกิจการไม่ได้อยู่ในฐานะของพนักงานหรือลูกจ้างตรงกันข้ามแฟรนไชส์ซีจะเป็นเจ้าของกิจการที่ทำหน้าที่บริหารงานสาขา ตามรูปแบบที่แฟรนไชส์ซอร์กำหนดและถ่ายทอดให้ ซึ่งผู้ที่

เป็นแฟรนไชส์ซึ่งจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานโดยปกติ เพราะผลสำเร็จหมายถึงเวลาและจำนวนเงินที่ลงทุนไป

รายได้ค่าตั้งโชว์สินค้า หมายถึงรายได้ที่ บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เรียกเก็บจากผู้จัดจำหน่ายสินค้า สำหรับการนำสินค้าใหม่มาวางจำหน่ายในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยอาศัยจุดเด่นของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่กระจายอยู่ตามชุมชนต่างๆทั่วประเทศ ทำให้สามารถกระจายสินค้าถึงมือผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เพิ่มยอดขายให้แก่สินค้าที่จัดจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว โดยเรียกเก็บค่าตั้งโชว์สินค้า 100 – 1,000 บาทต่อเดือน ต่อสาขา ต่อสินค้า 1 รายการ

รอยัลตี้ฟี (Royalty fee) คือค่าตอบแทนที่ต้องจ่ายอย่างต่อเนื่อง ตามสัดส่วนของผลการดำเนินงาน อาจจะเรียกเก็บเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อเดือน หรือต่อปีจากยอดขาย หรืออาจจะเก็บจากยอดขายซื้อสินค้า

ร้านสะดวกซื้อ และมินิมาร์ท (Convenience store & minimart) รูปแบบทั้งสอง สามารถจัดได้ว่าเป็นพวกเดียวกัน แต่โตมาคนละสายพันธุ์ ร้านสะดวกซื้อมีที่มาจากสหรัฐอเมริกา ส่วนมินิมาร์ทมีที่มาจากประเทศทางยุโรป หากพิจารณาในลักษณะของส่วนประสมสินค้า คงไม่ต่างกันมาก คือ มีอาหารจานด่วน (fast food) และเครื่องดื่ม (beverage) ผสมผสานโกรเซอรี (grocery) แต่สัดส่วนของส่วนผสมอาจจะต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการจัดตำแหน่ง (position) และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (target customer) ของร้านค้านั้นๆ มีพื้นที่ขายประมาณ 50-200 ตารางเมตร เป็นร้านค้าที่ให้บริการต่อลูกค้าที่ต้องการความสะดวกและความรวดเร็ว จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันซึ่งมีจำนวน SKU (stock keeping unit) ประมาณ 2,000 – 3,000 SKU ในแต่ละร้าน รวมทั้งจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารประเภทพร้อมทาน ร้านสะดวกซื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่ทำเลที่ตั้ง ตั้งอยู่ในทำเลที่เป็นแหล่งชุมชนหรือในทำเลที่มีจำนวนผู้สัญจรผ่านไป-มา มาก หรือในปั๊มน้ำมัน อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งเวลาในการให้บริการ โดยส่วนใหญ่ให้บริการ 24 ชั่วโมง ให้ความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า โดยมีสินค้าไม่หลากหลายเท่า supermarket แต่มีวิธีการจัดเรียงสินค้าให้หาง่าย ให้ความรวดเร็วในการชำระเงิน ลูกค้าของร้านสะดวกซื้อส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำที่มีที่พัก หรือที่ทำงานไม่ไกลจากร้านหรือลูกค้าที่เข้าไปเติมน้ำมันในปั๊มน้ำมัน ร้านสะดวกซื้อเน้นการให้บริการ ประกอบกับลูกค้าเป็นลูกค้าประจำเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการให้บริการของร้านสะดวกซื้อจึงมีลักษณะแบบบริการตนเอง อบอุ่น และเป็นมิตร

ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น (7-ELEVEN) หมายถึงกิจการค้าปลีก ในลักษณะร้านค้าสะดวกซื้อ (convenience store) ที่ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค และการให้บริการต่างๆ ส่วนใหญ่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ เน้นความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า